

INFORME DE GERENCIA

Señores

ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA

Cooperativa Multiactiva de los Pensionados de la Electrificadora de Santander
"COOPENESSA LTDA"

Marzo 16 de 2019

Apreciados asociados:

Reciban un caluroso y cordial saludo de bienvenida a este importante encuentro en nombre de todo el equipo colaborador de la cooperativa; dando cumplimiento a lo establecido en el Estatuto de la Cooperativa y de conformidad con las normas legales vigentes presentaré el informe de gestión reflejando el desempeño de la cooperativa y los hechos más relevantes que marcaron el desarrollo de nuestra actividad durante el año 2018.

.

Economía Colombiana

De acuerdo a los cálculos del Departamento Administrativo Nacional de Estadística (Dane), el crecimiento de la economía colombiana para el año 2018 tuvo una expansión del Producto Interno Bruto de 2,7%. Los sectores con mayor dinámica, en orden de crecimiento son: administración pública y defensa (5,2%), actividades profesionales, científicas y técnicas (4,8%), comercio, transporte, almacenamiento y hoteles (3,1%) y actividades financieras y de seguros (3,1%). Por otro lado, sectores como minas y canteras y construcción continúan registrando disminuciones de -1,8% y -2,5%, respectivamente durante los primeros 9 meses del 2018. Por su parte, la industria, inició el 2018 con un mal primer trimestre, una importante recuperación en el segundo, la cual se mantuvo para el tercero. Para el año completo la actividad manufacturera terminó con una tasa ligeramente inferior al 3%. En el caso del sector de la construcción, en edificaciones se registró una contracción de -1,6% y las obras civiles arrojan una disminución de -4,2%.

En los sectores con mayor crecimiento en el año 2018, el sector cooperativo tiene una participación representativa, resaltando que el sector agropecuario y producción de alimentos, es la segunda actividad económica dentro de las cooperativas, con el 7,33% de los activos nacionales de las cooperativas. También se resaltan las actividades financieras, de ahorro y crédito, con el 70,3% y las aseguradoras con cerca de 4,16%. Por lo anterior, las perspectivas de crecimiento para el sector cooperativo durante 2019 pueden ser vistas como favorables dada la positiva dinámica en materia financiera y agropecuaria, que claramente marca un cambio de tendencia hacia un periodo de mayor crecimiento.

Impacto actividad económica Servicio de recaudo

De acuerdo a estudios universitarios y expertos en la banca se determinó que los corresponsales bancarios tienen la ventaja de ampliar cobertura territorial fácilmente a muy bajo costo ofreciendo a los clientes fácil acceso para realizar cualquier tipo de transacción por cualquier monto; es por eso que para el año 2018 las entidades financieras han extendido sus funciones y productos a corresponsales bancarios a través de personas naturales o jurídicas que pueden prestar servicios financieros a nombre de establecimientos de crédito.

Las operaciones por medio de este canal han aumentado, incrementando así su participación en el sector financiero el número de operaciones en corresponsales a 38,39% con respecto al mismo periodo de 2017 y su participación en el total pasó de 8,2% a 10,7%.

Además, también son más altos los montos que se transan a través del canal con un promedio de \$337.798, punto al que llegó después de crecer 6,3% frente al mismo periodo del año anterior. El promedio se obtiene de los \$50,43 billones que se realizaron en 149,29 millones de operaciones en 132.382 corresponsales bancarios.

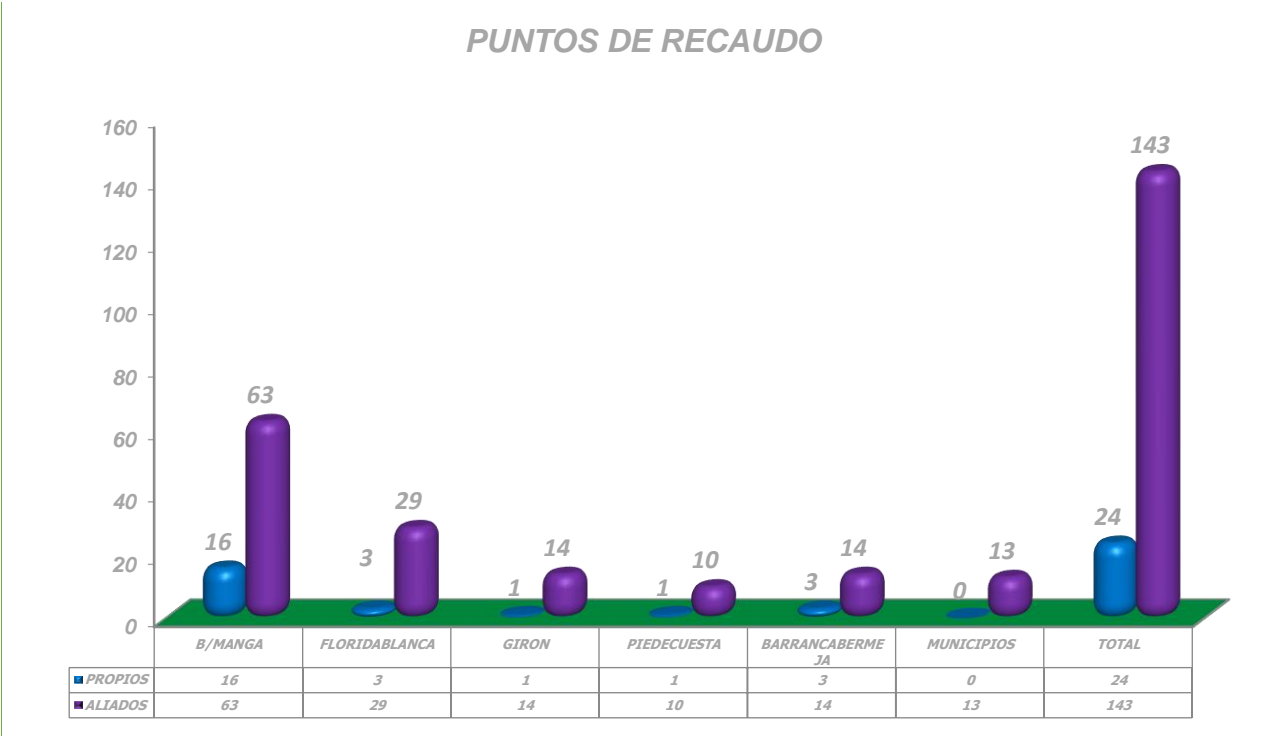
Durante los seis primeros meses del año, los bancos con mayor número de corresponsales fueron Banco de Occidente (18.609), Colpatria (16.876) y Bbva Colombia (16.061). Sin embargo, en los que se realizaron mayor número de operaciones fueron en los corresponsales de Bancolombia, en los que se hicieron 82 millones de transacciones por un monto total de \$34,95 billones. Banco de Occidente fue el segundo con mayor número de operaciones, 14,89 millones por un total de \$3,75 billones. En tercer lugar, quedó Banco de Bogotá, que realizó 11,11 millones de operaciones por un total de \$1,81 billones.

Por lo anteriormente expuesto y considerando que la actividad principal de Coopenessa es la prestación del servicio de recaudo de los valores de las facturas de los servicios en general debe continuar ampliando cobertura a través de sus puntos propios y aliados estratégicos en búsqueda de tener mayor presencia en el territorio santandereano.

Cobertura Territorial

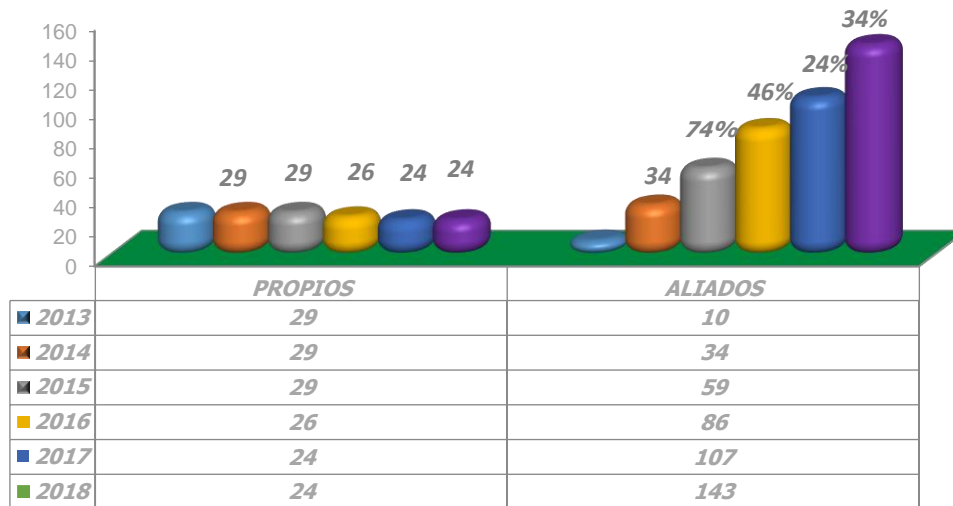
Durante el año 2018 se presentó una nueva oportunidad de ampliar cobertura en otros municipios fuera del área metropolitana de Bucaramanga y Barrancabermeja,

logrando hacer presencia en 13 municipios de Santander, más, a través de puntos aliados, lo que ha permitido que el número de transacciones incrementen 18.800 mensualmente.



Seguimos fortaleciendo alianzas comerciales con nuestros grandes clientes, quienes han depositado toda la confianza frente al buen trabajo, experiencia y seguridad que se ha desarrollado durante estos treinta años, generando como resultado el convenio de servicio de recaudo en las cajas de la empresa a.m.b. ubicadas en el parque del Agua.

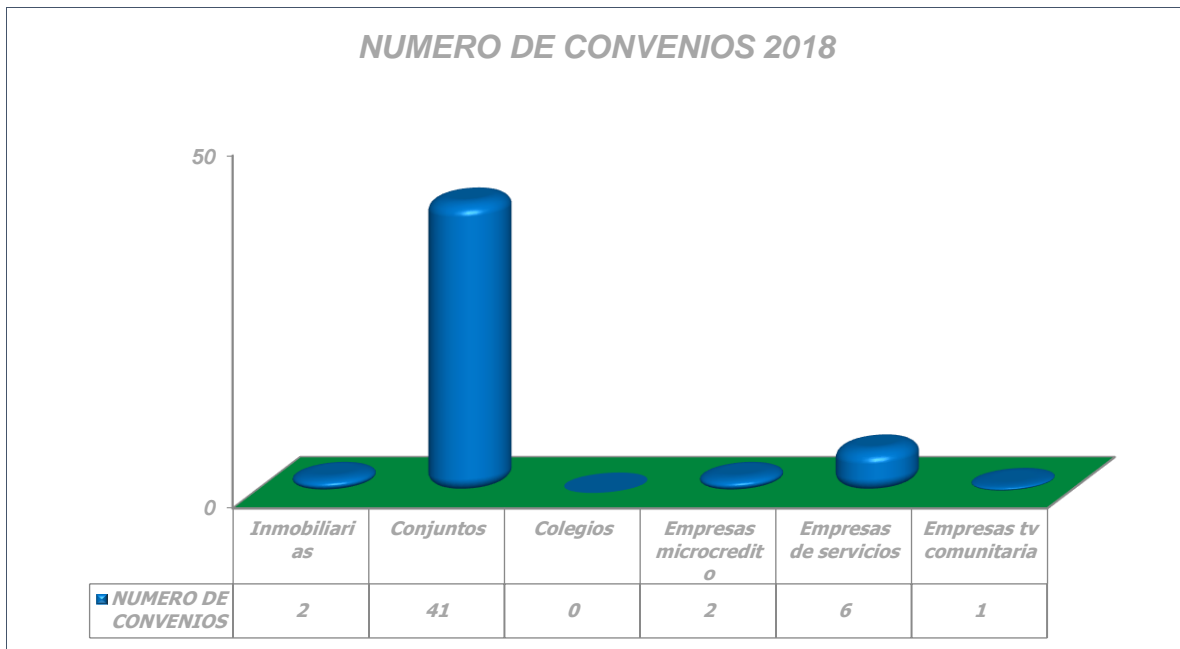
PUNTOS DE RECAUDO



Terminando el año 2018, se cuentan con 24 puntos de atención propios y 143 puntos aliados estratégicos distribuidos en Bucaramanga, área metropolitana, Barrancabermeja y otros municipios de Santander, para un total de 167 puntos de servicio de recaudo.

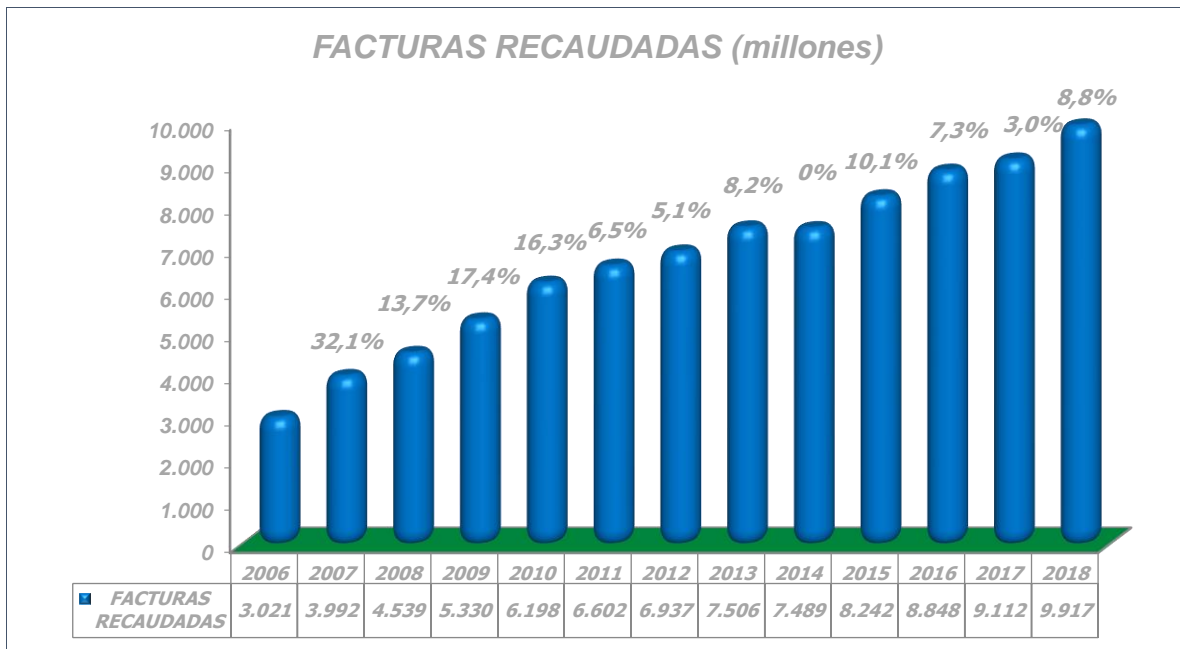
Convenios productos de recaudo

Así como se viene ampliando puntos estratégicos a nivel territorial, dentro del objetivo de nuestra actividad económica principal, está determinado que los usuarios que lleguen a un punto con la marca de Coopenessa puedan realizar transacciones de pago de sus obligaciones de servicios básicos, financieros y otros. Para el año 2018 seguimos incrementando el número de convenios para el recaudo de facturas de servicios públicos, privados, administraciones, pensiones de colegios, cuotas de crédito entre otros, firmándose y ejecutando 52 nuevos convenios.



No obstante, en atención a las nuevas políticas establecidas por la empresa Gas Natural desafortunadamente nos dieron por terminado el contrato de recaudo de la factura de Gas, sin embargo, se tuvo la oportunidad de buscar nuevas oportunidades que compensaran esta situación y se lograra establecer una nueva alianza con el Banco Popular firmando un convenio de corresponsalía Bancaria permitiendo no solo recaudar esta factura sino otras adicionales. Así mismo y con el ánimo de ampliar más cobertura y permitir que los aliados estratégicos dispongan de mas productos de recaudo y facilitara la compensación de recaudo, se firmó un convenio con la empresa MOVIL RED.

Comportamiento actividad de recaudo 2018



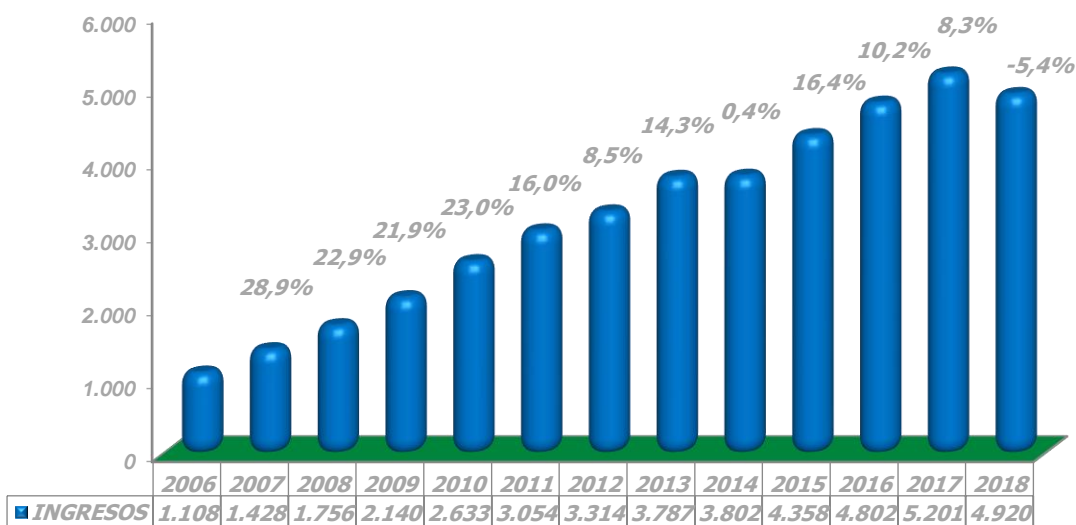
Con lo anteriormente expuesto tanto en ampliación de cobertura de puntos, como el portafolio de productos a recaudar, se recaudaron para el año 2018, nueve millones novecientos diecisiete mil facturas, con un porcentaje de crecimiento de 8,8% frente al año 2017.

Ingresos por servicio de recaudo

Lamentablemente para el año 2018 como se expresaba anteriormente se presentaron cambios estructurales en algunas de las empresas clientes, cambiando políticas por sus nuevos dueños, tal como ocurrió con Telebucaramanga quien fue comprada en su totalidad por otra empresa extranjera quien determinó bajar la tarifa de la comisión, generando una disminución de los ingresos en el año por este producto en 220 millones de pesos aproximadamente y por el producto de Gas Natural un ingreso aproximado en 130 millones de pesos más.

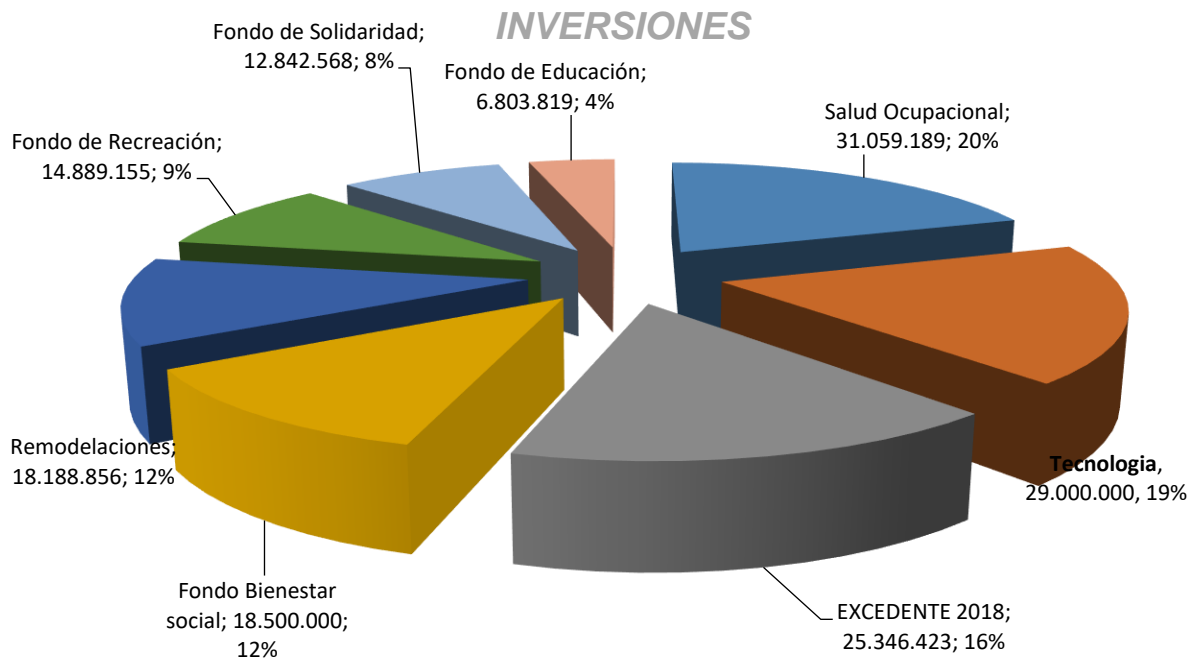
Por lo tanto, vemos como el año 2018 frente al año 2017 tuvo una disminución del 5,4% en sus ingresos dado por las comisiones de las transacciones realizadas, con ingresos de \$ 4. 920 millones.

INGRESOS (millones)



Resultado 2018

La implementación de estrategias, el cumplimiento de los objetivos planeados y las políticas establecidas para el funcionamiento y crecimiento de la empresa ha conllevado a que generen resultados satisfactorios que han permitido se inviertan en mejorar los procesos, la infraestructura física y desarrollen actividades a través de los comités, tal y como se representa en la siguiente gráfica.



Salud Ocupacional

A través del COPASST se ha invertido el valor de \$31.059.189= en diferentes actividades que tienen como objetivo dar cumplimiento a lo formulado y establecido en el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Tecnología

Para el año 2018 se invirtió el valor de 29 millones en suministros para el mantenimiento y mejoras de los equipos tecnológicos, se han realizado otras inversiones en tecnología sin embargo son activos considerados intangibles de acuerdo a su utilización, tales como licencias, mejoras y desarrollo en el sistema de información de propiedad de Coopenessa.

Excedentes

Después de realizar inversiones a través de cada fondo, mejoras en tecnología e infraestructura física el resultado total como excedente para la vigencia 2018 fue de 25.346.423 a ser distribuidos de acuerdo a lo que establece la normatividad cooperativa.

Infraestructura

Con el objetivo de mejorar las instalaciones se realizaron adecuaciones en la infraestructura de algunos puntos de recaudo, invirtiéndose un total de \$18.188.856= durante el año 2.018.

Fondos sociales

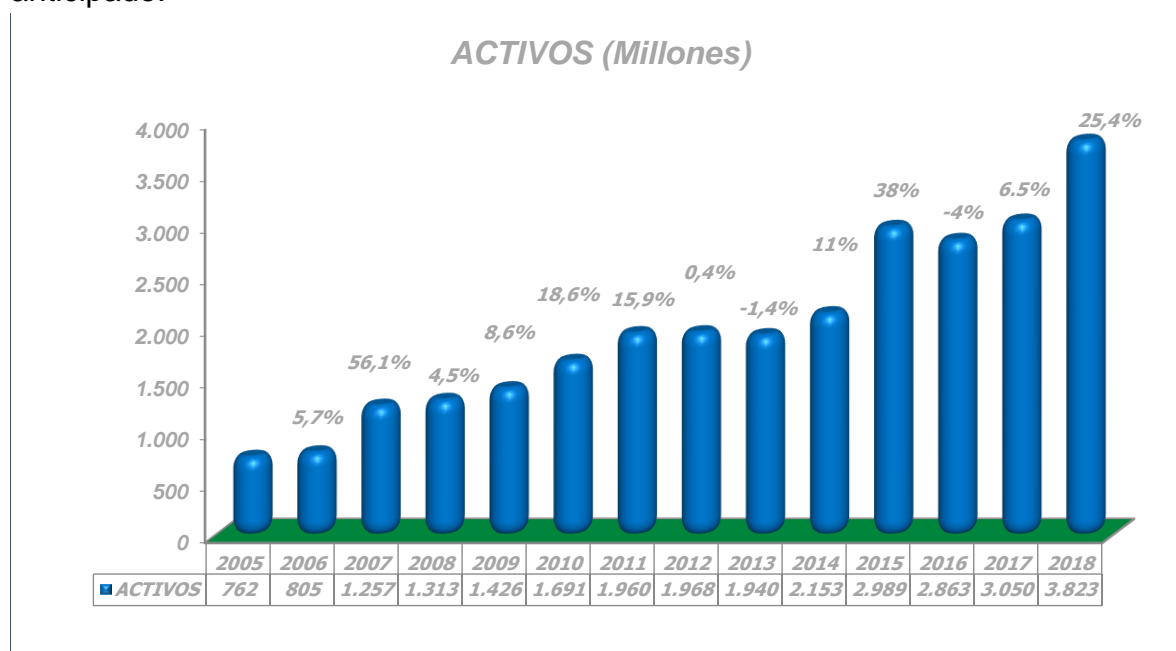
Durante el año 2018 se realizaron inversiones en los fondos sociales actividades de recreación, educación y bienestar social por valor de \$80.345.406 beneficiando a los asociados, trabajadores y la comunidad contribuyendo al mejoramiento de su calidad de vida.

Fallo Proceso Laboral

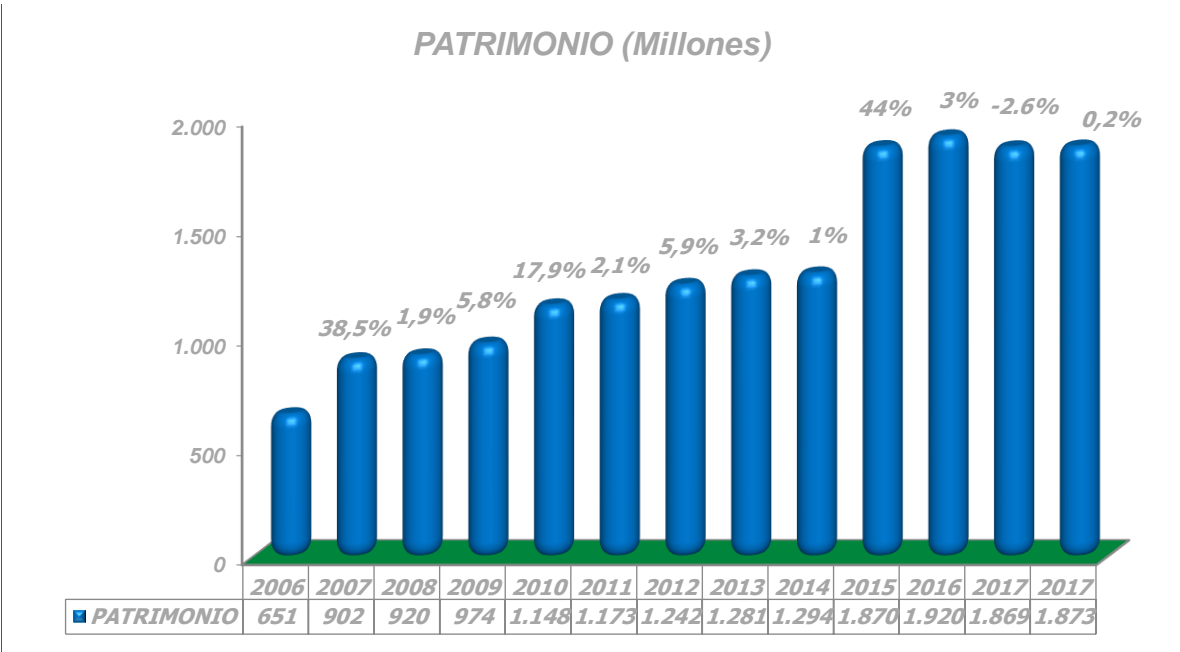
Finalmente, el resultado del año 2018 se vio afectado con ocasión del proceso laboral ordinario iniciado por MARTHA BELEN MENDOZA en el año 2015 buscaba la indemnización por despido sin justa causa, en este asunto la representación de la Cooperativa fue entregada a la abogada INGRID MARINA PLATA GRANADOS; en el mismo el pasado 12 de septiembre de 2018 el Juzgado Segundo Laboral de Bucaramanga encontró ajustada a derecho la reclamación de la trabajadora y condenó a la indemnización solicitada y al pago de los perjuicios morales reclamados.

Estado De Situación Financiera

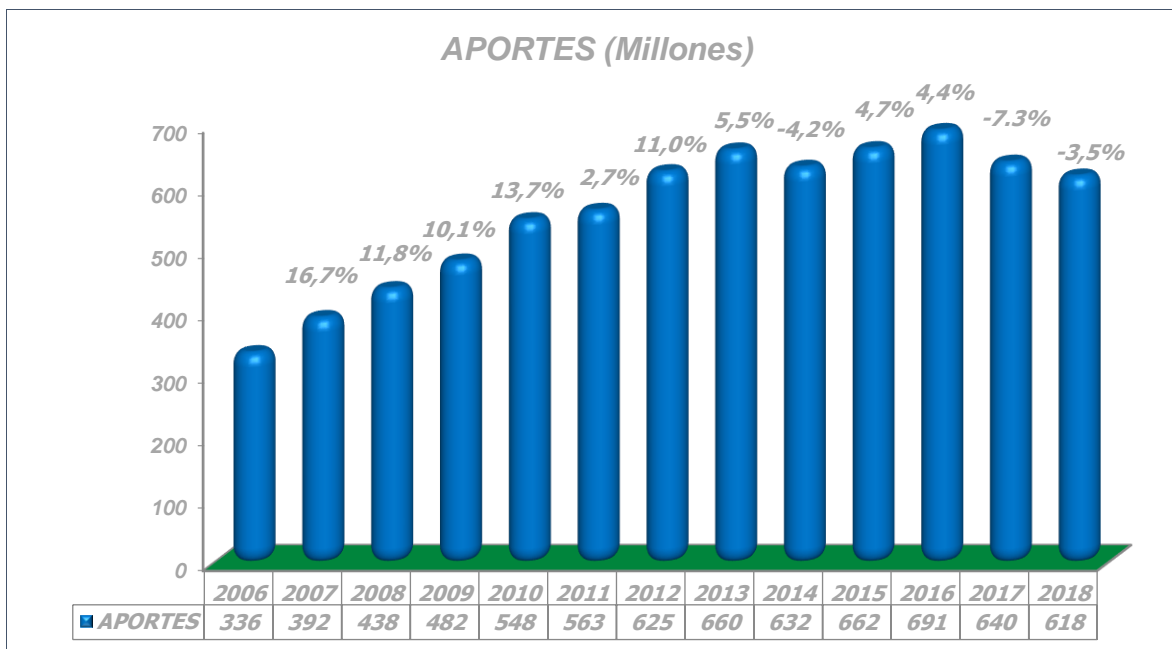
Los activos a 31 de diciembre de 2018 sumaron 3.823 millones de pesos; con respecto al año 2017 se refleja un incremento del 25,4% representado especialmente en los recursos disponibles en Bancos y en los gastos pagados por anticipado.



De acuerdo a lo establecido por el artículo 10 de la ley 79 para el año 2018 se incremento al patrimonio lo correspondiente al excedente generado por los ingresos producto de actividades con terceros, por lo tanto, se evidencia un incremento con respecto al 2017 del 0,2%



No obstante, durante la vigencia 2018 bajaron los aportes en 22 millones de pesos, debido al retiro de nueve asociados y el fallecimiento de 2 asociados disminuyendo en un del 3,5% del valor de los aportes.



Evolución previsible de Coopenessa

Coopenessa es negocio con un futuro previsible con resultados positivos generadores de valor, es una empresa reconocida como una de las mejores en la prestación del servicio de recaudo contando con una importante presencia geográfica. Con proyección de reconocimiento de marca con nuevos productos y servicios que busca satisfacer las necesidades de la comunidad y de cada una de las empresas que hacen parte de la región.

Atentos a los continuos cambios inesperados de los clientes y factores externos que en ocasiones son difíciles de predecir y entender en un mundo donde se busca constantemente evolucionar sin importar las repercusiones que puedan generar en toda la cadena de valor, los gerentes y directivos nos vemos obligados a realizar constantes ajustes y tomar decisiones importantes convirtiendo el plan estratégico en un ejercicio de adaptabilidad e innovación estratégica.

Plan Estratégico 2019

El plan estratégico se convierte en una herramienta de constante control y seguimiento donde los directivos puedan evidenciar e interpretar estos cambios para reaccionar oportunamente ajustando la estrategia y lograr los objetivos trazados.

De acuerdo con el modelo de Planeación estratégica el cual implica un proceso sistemático para construir un escenario futuro de la organización, se realizó el proceso de planeación estratégica donde se busca fortalecer el conocimiento del

entorno interno y externo de la Cooperativa permitiendo formular los objetivos y las estrategias que garanticen el logro de las metas trazadas.

El proceso de planeación estratégica se desarrolla cumpliendo con una secuencia de fases donde se realizaron las siguientes actividades.

Fase 1: Pre análisis estratégico, nos permite profundizar en todos los contextos o procesos que conforman la cooperativa, como insumo primordial para la definición de la matriz DOFA.

Fase 2: Revisión de la filosofía y directriz institucional, permite la formulación de los objetivos y las estrategias para lograr los resultados esperados en el periodo de tiempo definido.

Fase 3: Plan de trabajo, definir los planes de trabajo con sus respectivos líderes y los recursos necesarios que garanticen el logro de los objetivos.

Fase 4: Socialización, comunicar de manera eficiente a todos los colaboradores de la importancia de aportar en el desarrollo de las estrategias.

Fase 5: Puesta en marcha y seguimiento, iniciar con el desarrollo del plan estratégico realizando seguimiento periódico a los avances de los planes permitiendo evidenciar el cumplimiento de las actividades programadas.

Perspectivas del plan:

Innovación y Aprendizaje:

- Diseñar, desarrollar y cumplir planes de capacitación y entrenamiento, acorde a las necesidades de cada área que permita mejorar la productividad laboral, a través evaluación por competencias dando estricto cumplimiento al SG-SST.

Procesos Internos:

- Desarrollar plan de mejora a los procesos internos y fortalecer el proceso de servicio al Cliente, cumpliendo las necesidades de los clientes.

Clientes:

- Ampliar cobertura territorial a través de aliados estratégicos e Implementar nuevos convenios con clientes potenciales logrando un alto nivel de satisfacción de usuarios y clientes que conlleven al crecimiento del recaudo y participación en el mercado.

Financiera y de solidez patrimonial:

- Incrementar los ingresos a través de nuevos proyectos en productos y servicios, mejorar los procesos de recaudo e implementar controles en el gasto con acciones que permitan lograr proyectos de ahorro.

Libre circulación de facturas

Coopenessa da cumplimiento a lo establecido en el artículo 87 de la Ley 1676 de agosto 20 de 2013, dando lugar a no obstaculizar a los proveedores, en su intención

de realizar alguna operación de factoring con las facturas de venta que ellos expedieron a la cooperativa durante el período.

Propiedad Intelectual y derechos de autor.

Coopenessa cumple rigurosamente con la normatividad vigente relacionada con la propiedad intelectual, derechos de autor, licencias necesarias para el funcionamiento de la compañía, así como las obligaciones laborales y pago de seguridad social, encontrándose al día con estos requerimientos.

Operaciones celebradas con Administradores

Durante el año 2018 se realizaron pagos por honorarios a miembros del Consejo de administración junta de vigilancia y comités de acuerdo a lo establecido y aprobado el órgano competente, así:

CONSEJO DE ADMINISTRACION	
CEDULA	VALOR
13848903	4.692.000
13878529	4.692.000
2034548	782.000
37811279	3.910.000
63297125	4.692.000
91201732	4.692.000

JUNTA DE VIGILANCIA	
CEDULA	VALOR
37792183	2.329.000
37821565	2.145.000
37830607	2.329.000

COMITES	
CEDULA	VALOR
1095915024	936.000
1098630428	156.000
13848903	620.000
13878529	936.000
2034548	78.000
37546255	936.000

37549586	312.000
37726278	78.000
37811279	234.000
37814095	234.000
37841346	386.000
37863702	234.000
49673581	78.000
5797000	390.000
63297125	432.000
63313930	156.000
63480891	398.000
63511490	312.000
91201732	312.000
91254979	780.000
91297018	620.000
91517056	156.000

Agradecimiento

Gracias a ese grupo de pensionados con un sueño que se fue haciendo realidad hasta convertirse en una de las empresas cooperativas más importantes y competitivas, en el 2018 se cumple treinta años de servicio a la comunidad generando empleo, satisfaciendo necesidades y aportando al crecimiento a la región y a cada de una de las familias santandereanas.

Al Consejo de administración por su compromiso, visión y esfuerzo constante frente al crecimiento de Coopenessa, a la Junta de Vigilancia por continuar velando por el control social, a cada equipo de comités por la dedicación, ideas y ejecución de actividades para bienestar de la empresa, a sus colaboradores y asociados, a los trabajadores y equipos de trabajo por el apoyo y ejecución de sus labores, infinitas gracias; los invito a continuar con esta labor dando cumplimiento a los procesos, procedimientos y normatividad establecida con el objetivo de mantener avante nuestra empresa Coopenessa.


LUISA MERCEDES PORRAS MUÑOZ
Gerente.